

**MI
NA**
AIGÜES DE
TERRASSA

 **CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN**

JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES **L'EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ DE LES ORGANITZACIONS**

Terrassa, 17 de febrer de 2016

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

L'Excel·lència en la Gestió de les Empreses de Serveis Bona Pràctica: La Carta de Compromisos

JORNADA DE BONES PRÀCTIQUES
L'EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ DE LES
ORGANITZACIONS

Terrassa, 17 de febrer de 2016



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

Índex

- Presentació empresa
- Codi de Valors
- Sistemes de Gestió
- Pla de Millores del Servei
- Carta de Compromisos
- Campanya informativa
- Resultats obtinguts
- Retorn a la societat
- Conclusions

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

Presentació de Mina, Aigües de Terrassa



Mina Pública d'Aigües de Terrassa S.A. és una societat anònima, **concessionària de diferents serveis públics d'abastament**, constituïda l'any **1842**, amb la finalitat de **garantir el subministrament d'aigua** a la ciutat de Terrassa i posteriorment a altres municipis de la comarca.



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA



CODI DE VALORS DE LA SOCIETAT

Vol ser un referent en la vida econòmica i social de l'entorn geogràfic, i també més enllà de la ciutat i comarca, refermant la **permanent voluntat de servei a la comunitat**, en tots els àmbits d'actuació. Ho vol fer servint a les persones, famílies, empreses i institucions, d'acord amb el nostre més tradicional valor corporatiu; superant i assolint noves fites empresarials, als efectes de créixer i desenvolupar-nos en totes les activitats possibles, especialment les relacionades amb el cicle de l'aigua, l'energia i el medi ambient. La finalitat és que **l'activitat i objectiu de les nostres empreses serveixi per a crear valor: als clients i a la comunitat social en la que s'integra la organització, als col·laboradors, empleats, proveïdors i sotscontractistes als accionistes inversors i socis estratègics.**

Sistemes de Gestió Certificats



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA



Pla de Millores del Servei

Amb la voluntat de servei permanent, tots els dies de l'any, Mina, Aigües de Terrassa l'any 2009 adquireix i fa públic de forma explícita amb els seus clients una Carta de Compromisos.

CARTA DE COMPROMISOS

- 1. Alta del subministrament dins un termini de 2 dies.**
- 2. Avís dels excessos de consum dins un termini de 2 dies.**
- 3. 1. Facturem els consums d'acord amb criteris objectius.**
3.2. Regularitzem la factura dins un termini de tres dies.

CARTA DE COMPROMISOS

4. Resolem les reclamacions comercials en un màxim de 4 dies.

5.1. Comuniquem les afectacions al servei per interrupcions temporals de més de 2 hores de durada prevista, amb una antelació mínima de 24h.

5.2. Resolem les interrupcions temporals del servei programades, de durada prevista inferior a 2 hores en el termini previst.

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

CARTA DE COMPROMISOS

6.1. Resolem amb rapidesa les incidències de la xarxa de distribució.

6.2. Restablim amb rapidesa les interrupcions temporals de servei a la xarxa de distribució.

7. Transparència en la informació de la qualitat de l'aigua.

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

CARTA DE COMPROMISOS

8. Transparència en la informació de la regularitat del servei (IRS).

9. Temps de resolució de les gestions comercials a les nostres oficines.

**PENALITZACIONS PER
INCOMPLIMENT QUE
REVERTIM A LA SOCIETAT**

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

IMPLICACIÓ DE LES PERSONES



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

COMUNICACIÓ



**COMPROMÍS
MINA:**
Donar resposta a
qualsevol consulta o
reclamació comercial
en menys de 4 dies.

www.aiguesdeterrassa.net



Compromesos amb tu



Aigües de Terrassa

MI NA

AIGÜES DE
TERRASSA

MITJANS I INFORMACIÓ

AvuiBorrassa 04.10.2013 Terrassa 7

ONG L'Associació Abarta es presenta a la ciutat Reportatge

Crèdits i formació per sobreviure

NIGÈRIA - L'entitat centra els seus esforços en aconseguir la igualtat entre gèneres i en donar eines a les dones per tal que puguin progressar en la societat **FINANÇAMENT** - Atorga microcrèdits a les famílies que no poden aconseguir préstecs

Estel Males

TERRASSA

L'Associació Abarta es va presentar oficialment a la ciutat en una conferència a la Biblioteca Central.

L'organització se centra a donar de mà a les dones de Terrassa per poder ajudar a les seves col·legues a l'Àfrica.

L'ONG presta el seu suport a una xarxa de set estats de Nigèria que donen eines econòmiques i socials a les dones. Els qualitatius per permetre la seva progressió social al nostre entorn.



Bona Pereira, responsable d'Abarta a la ciutat, va explicar la missió de l'ONG en una conferència a la BCT del 10/10/13.

El que l'associació ofereix a la seva base és una xarxa de dones a través de la delegació de gènere, i després de treballar amb elles en diferents pacotes de l'Àfrica, i com a resultat de les seves accions en la població de Bona, a Nigèria, Abarta es dedica a donar assistència a les

ciutats a través de programes i ha creat un programa d'educació en salut i consciència de salut de proporcionar coneixement i crear xarxes comunitàries que en un futur puguin transmetre aquest coneixement a la resta de la població.

A Nigèria, les dones són més vulnerables. El poder adquisitiu i de decisió de les dones és gairebé nul·lenc i aquest que ocupa un paper fundamental en el desenvolupament econòmic i social, sense el 60% de l'IBR de la producció, el comerç i la generació de recursos. A més, són les responsables de la cura dels fills, al mateix temps que es dediquen als treballs d'agricultura, maridatge i transport de l'aigua i la llenç.

Nigèria i l'Associació Abarta, amb els seus socis per finançar una feina per ajudar a les dones a progressar en la societat. Amb tot, finalitzat l'any, l'ONG ha treballat per aconseguir que les dones puguin tenir el projecte endavant.

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

L'organització ha fet una

perquè puguin aconseguir els recursos necessaris i aconseguir el finançament que necessiten per aconseguir el desenvolupament que necessiten.

ATERRASSA.cat



Fet des de Terrassa, en català i amb la garantia de l'AVUI.

Informació permanent i renovada minut a minut amb l'ATERRASSA.cat

www.aterassa.cat

MINA, COMPROMESOS AMB TU

Aigua Potable d'Aigües de Terrassa és un servei de qualitat que ofereix a tots els ciutadans de Terrassa, amb la garantia de l'AVUI.

Per més informació sobre el servei de qualitat de l'aigua de Terrassa, contacta amb el servei al client al 93 70 00 00 o visita el nostre web www.aterassa.cat.

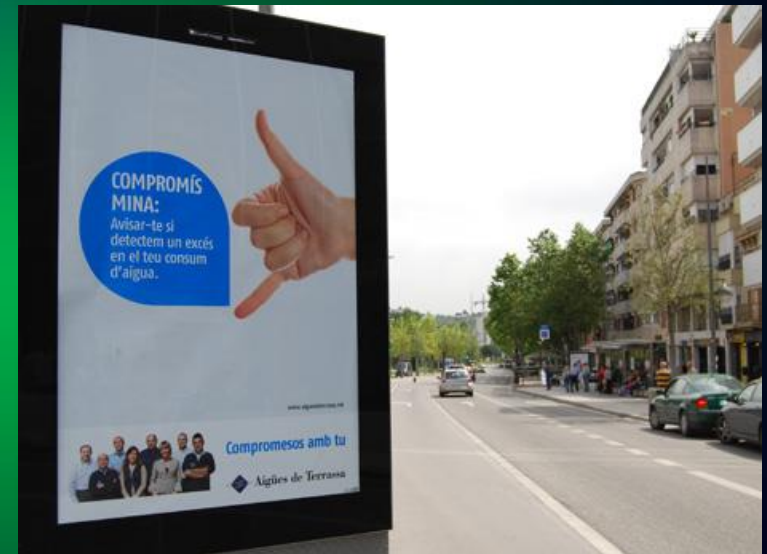
Aigües de Terrassa



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

CAMPANYA BUS I OPIS



MI
NA

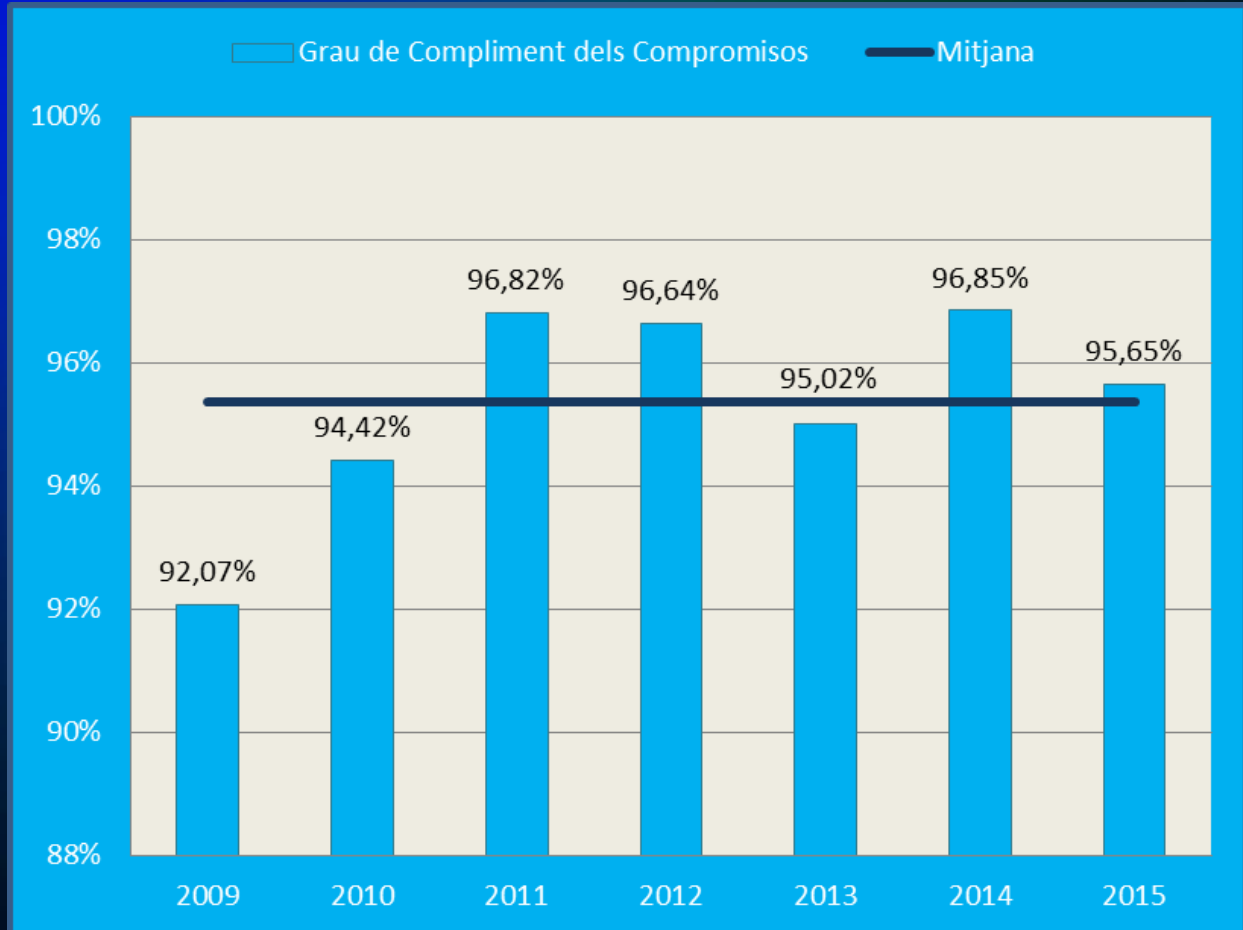
AIGÜES DE
TERRASSA

PUBLICACIÓ AL WEB

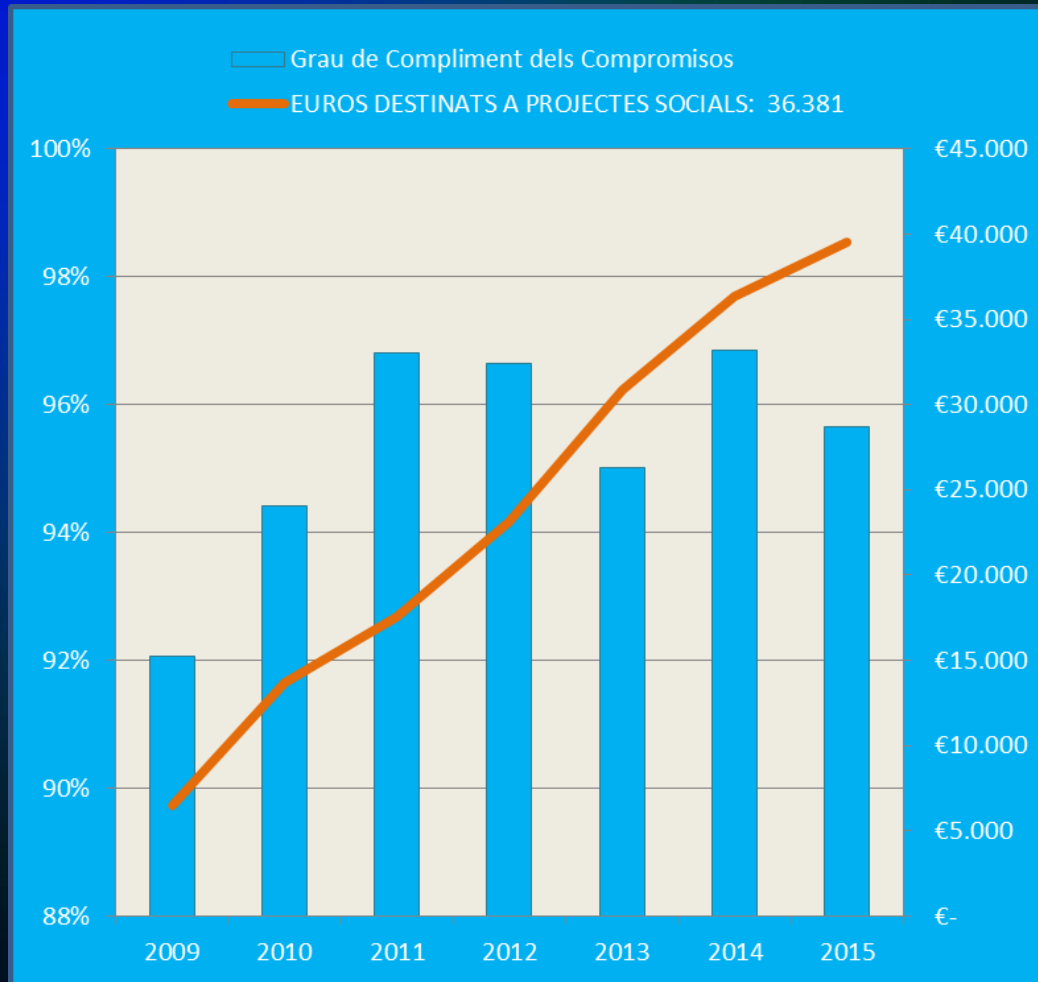


The screenshot displays the website interface for MI NA AIGÜES DE TERRASSA. The top navigation bar includes language options (CAST | CAT), a search icon, and a CONTACTE link. The main header features the MI NA logo and a background image of water being poured into a glass. The navigation menu includes QUI SOM, SERVEIS, OFICINA VIRTUAL, MÉS SOBRE L'AIGUA, COMUNICACIÓ, and BLOC. The breadcrumb trail reads: Inici > Més sobre l'aigua > Carta de compromisos. The left sidebar contains a menu with items: L'aigua, Informació d'interès, Informació per a professionals, Anàlitiqes de qualitat de l'aigua, Àrea d'educació, and Carta de compromisos. The main content area is titled 'Carta de compromisos' and features two tabs: 'Any actual' (selected) and 'Històric'. Below the tabs, there are three links with right-pointing arrows: 'INFORMACIÓ DEL GRAU DE COMPLIMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS 2015', 'CARTA DE COMPROMISOS (actualització 2013)', and 'LA NOSTRA CARTA DE COMPROMISOS, MODEL DE BONA'.

RESULTAT



RETORN A LA SOCIETAT



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

PROJECTES

- Ajuts escolars
- Lliurament d'aliments
- Neteja de torrents i rieres amb persones amb risc d'exclusió social

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

Ajuts escolars



MI
NA

AIGÜES DE
TERRASSA

Lliurament d'aliments



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

Neteja de torrents i rieres



**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA



CONCLUSIONS

Reconeixement intern i valoració de l'esforç de les persones de l'organització.

Millora en la percepció de la garantia sanitària de l'aigua.

Més comunicació i transparència en la gestió.

Millora en la gestió de temes relacionats directament amb el client.

Retorn a la societat.

**MI
NA**

AIGÜES DE
TERRASSA

MOLTES GRÀCIES!

mbrull@aiguesdeterrassa.com



